

FILOZOFSKI FAKULTET SVEUČILIŠTA U ZAGREBU
ODSJEK ZA ZAPADNOSLAVENSKE JEZIKE I KNJIŽEVNOST
KATEDRA ZA POLJSKI JEZIK I KNJIŽEVNOST

MAGISTARSKI RAD:

**Poljsko – hrvatska neverbalna kultura ponašanja prilikom
pozdravljanja**

Studentica: Marina Breški

Mentorica: prof. dr. sc. Neda Pintarić

Zagreb, lipanj 2015.

Zahvaljujem svojoj mentorici, dr. sc. Nedi Pintarić na pomoći, strpljenju i vodstvu pri izradi ovog magistarskog rada te na ustupljenim materijalima

SADRŽAJ

Uvod.....	4
1. Komunikacija	5
1.1. Verbalna komunikacija	7
1.2. Neverbalna komunikacija	7
1.2.1. Povijest proučavanja neverbalnog ponašanja	8
1.2.2. Sastavnice neverbalne komunikacije.....	9
1.2.3. Neverbalna komunikacija u ukupnom procesu komunikacije	13
2. Kultura ponašanja prilikom pozdravljanja	15
3. Pozdravi	17
3.1. Verbalni elementi pozdrava	17
3.2. Paralingvistička sredstva.....	18
3.3. Neverbalni elementi pozdrava	19
3.4. Mimika i geste u funkciji pozdrava	20
3.4.1. Mimika u funkciji pozdrava.....	20
3.4.2. Geste u funkciji pozdrava	22
4. Podjele unutar komunikacije prilikom pozdravljanja	29
4.1. Invokacija i eksvokacija	29
4.2. Formalne i neformalne situacije	31
4.3. Uključenost međusobnog dodira komunikatora u geste pozdrava	31
4.4. Zastarjele i novije geste pozdravljanja	32
5. Razlike u poljskim i hrvatskim gestama pozdrava	33
Zaključak.....	35
Literatura	36

Uvod

Planirani ili neplanirani, svaki susret započinje pozdravom. U trenutku susreta s drugom osobom u našem se mozgu odvija više radnji istovremeno. Uočavamo osobu, prepoznajemo je ili ne, donosimo odluku o prilaženju te o odabiru odgovarajućeg oblika pozdrava. Susret može proći samo kratkim mimoilaženjem osoba, verbalnim pozdravom ili pak nekim od oblika neverbalnog pozdrava, a može se razviti u duži oblik komunikacije koja će također započeti pozdravom. U trenutku susreta ne radi samo naš mozak, već i čitavo tijelo. Istovremeno možemo uputiti pogled, podignuti obrve, nasmiješiti se, uspraviti tijelo, prići osobi koju smo susreli, pružiti ruku na rukovanje ili ju zagrliti. Upravo je višeslojnost tog čina i raznolikost mogućnosti pri odabiru pozdrava bila poticaj na pisanje ovoga rada.

Rad je koncipiran u pet poglavlja. Polazna je točka komunikacija koja se najčešće dijeli na verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Budući da je u radu naglasak na neverbalnom ponašanju prilikom pozdrava, verbalna se komunikacija opisuje kratko, a zatim slijedi nešto više o neverbalnoj komunikaciji. U drugom poglavlju riječ je o kulturi ponašanja prilikom pozdravljanja. Nakon toga slijedi treći dio rada u kojem se obrađuju pozdravi, a polazi se od definicije pozdrava, njegovih elemenata, a zatim slijede mimika i geste u funkciji pozdrava u Hrvatskoj i u Poljskoj. U četvrtom dijelu slijede četiri podjele pozdrava učinjene prema pozdravima koji se upotrebljavaju ovisno o dijelu diskursa (uvodu i prekidu komunikacije), formalnoj i neformalnoj situaciji, uključenosti međusobnog dodira komunikatora te učestalosti uporabe. U posljednjem, petom dijelu rada navedene su razlike u poljskim i hrvatskim neverbalnim oblicima pozdrava.

Rad se temelji na rječničkoj analizi korpusa – neverbalnim oblicima pozdrava koji se opisuju u *Poljsko-hrvatskom rječniku gestikulacije, mimike i stava tijela* iz 2012. g. autorica K. Jarząbek i N. Pintarić. Tom je korpusu pridodano i nekoliko dodatnih pozdravnih oblika koji se u tom rječniku ne opisuju. U opisivanju pozdrava korištena je komparativna metoda hrvatskih i poljskih neverbalnih oblika pozdrava.

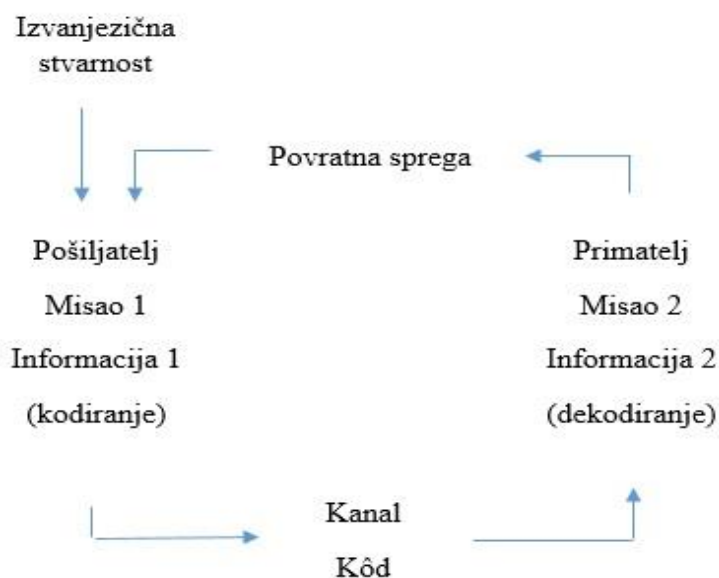
Cilj je ukazati na raznolikost i višeslojnost pozdrava, a uz to naglasiti i povezanost odabira prikladnog oblika pozdrava s kulturom i bontonom. Nadalje, naglašavanje razlika između pojedinih poljskih i hrvatskih neverbalnih oblika što je osobito važno za Hrvata kao stranca u Poljskoj i obrnuto, ali i za osvještavanje različitosti pojedinih kultura.

1. Komunikacija

Komunikacija je mnogim znanstvenicima i teoretičarima vrlo zanimljivo područje istraživanja. Riječ komunikacija dolazi od latinske riječi *communicatio* što znači priopćavanje, razgovor. Komunikacija se promatra iz različitih aspekata ili kao proces ili kao stvaranje značenja ili pak kao prijenos određene informacije ili poruke, a vrlo često i kao kombinacija tih dvaju ili čak svih triju aspekata (Čerepinko 2012: 13). Za sudjelovanje u komunikaciji trebamo naučiti značenja određenih znakova kako bismo ta značenja mogli dijeliti s drugima. Tako su primjerice u slučaju jezika ti znakovi riječi. Osim riječi, znakovi koji nose određena značenja mogu biti i crteži, geste, fotografije ili zvukovi (Čerepinko 2012: 55).

Komunikacija prema definiciji koju nam daje komunikologija predstavlja razmjenu znakova i kombinacija znakova među ljudima (društvena komunikacija), životinjama (životinjska komunikacija), u živim organizmima i tehničkim sustavima, odnosno među njima (tehnička ili strojna komunikacija).¹

U lingvistici, komunikacija se definira kao proces prenošenja poruke od pošiljatelja do primatelja putem komunikacijskoga kanala. Komunikacijski lanac obuhvaća pošiljatelje i primatelje te kanal kojim se prenosi informacija. Kôd treba biti zajednički, a to može biti jezik, ali i ostali neverbalni znakovi (paralingvistički i ekstraligvistički). Pošiljatelj pod utjecajem izvanjezične stvarnosti stvara misao koju kodira u informaciju. Informacija se putem komunikacijskog kanala u obliku kôda prenosi do primatelja. Primatelj dekodira informaciju u



Komunikacijski lanac

¹ Usp. <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=32686> pristupljeno 20. IV. 2015.

vlastitu misao i reagira (povratna sprega).² Komunikacija je uspješna ako informacija pošiljatelja odgovara informaciji primatelja. Rijetko se događa da se poslana informacija u potpunosti podudara s primljenom informacijom. Najčešće je riječ o djelomičnom razumijevanju, premda se ponekad događa i da primatelj informaciju uopće nije razumio.

„Komunikacija je multidimenzionalni, multikodovni i multimedijski događaj u kojem sudjeluju sva čovjekova osjetila.“

N. Pintarić (2010: 15)

U svakodnevnoj se komunikaciji služimo višeslojnim prijenosom informacija pri čemu su te informacije i verbalne i neverbalne (ekstralingvističke i paralingvističke). Verbalno ponašanje jest svjesno i naučeno, a neverbalno je samo djelomično osviješteno (Pintarić 1989: 85). Verbalno i neverbalno ponašanje zajedno čine nerazdvojni dio rečeničnog i situacijskog konteksta, ali i kulturnoga, što se najbolje očituje u susretima pojedinaca iz različitih kulturnih krugova (Pintarić 2012: VI). Težnja je svakoga govora ostvarenje najbolje komunikacije u određenim uvjetima, a to se ostvaruje i uz pomoć neverbalnih znakova. Verbalna komunikacija se odnosi na komunikaciju koju pojedinac ostvaruje govorom (i pismom, kao zapisom govora), a neverbalna je ona koja se ostvaruje neverbalnim znakovima i simbolima kao što su mimika, pokreti, kašljanje, zijevanje i sl. (Čerepinko 2012: 15).

B. Vuletić se u drugoj polovici 20. stoljeća bavio istraživanjem govora. I on je smatrao kako se sadržaj govora ne sastoji samo u riječima, već i u njegovoj formi te zvukovnim elementima koji sudjeluju pri izgovoru (Vuletić 1980: 24). Prema tome, podijelio je sadržaj govora na tri razine govornog iskaza: intelektualnu, ekspresivnu i impresivnu razinu. Dok se intelektualna razina odnosi na predmet razgovora, ekspresivna s predmetom govora nema nikakve veze, već karakterizira samog govornika (npr. dijalektalni izgovor, način izgovora, boja glasa). Impresivna razina odnosi se na zvukovnu realizaciju iskaza koji modificira predmet razgovora (npr. srdačnost, nezainteresiranost, prijekor, mržnja) (Vuletić 1980: 24).

P. Guberina neverbalna je sredstva izražavanja nazvao *vrednotama govornog jezika* i podijelio ih na akustičke (intonacija, intenzitet, tempo, pauza) i vizualne (mimika, geste, stvarni kontekst) vrednote (Guberina 1967: 19; Vuletić 1980: 27).

² Opis i shema komunikacijskog lanca preuzeti su s predavanja N. Pintarić (2015.)

Budući da su verbalna i neverbalna komunikacija zapravo nerazdvojne, a u radu je naglasak na neverbalnom dijelu pozdrava, najprije će ukratko biti predstavljena verbalna komunikacija, a potom nešto opširnije neverbalna.

1.1. Verbalna komunikacija

Verbalna komunikacija samo je dio ukupne komunikacije koja se odvija između komunikatora. Njezine su glavne sastavnice govor i pismo. Ona služi za informiranje, dogovaranje, upućivanje, objašnjavanje, obećavanje itd. Verbalna je komunikacija vezana uz sadržajni aspekt komunikacije te je najvažnije ono *što* je rečeno. Odvija se pod našom svjesnom kontrolom. Pomoću verbalnih simbola mogu se interpretirati i neverbalni događaji i ponašanje.

1.2. Neverbalna komunikacija

Jezik je osnovni element komuniciranja, no u svakodnevnoj komunikaciji, verbalni iskazi nisu jedine sastavnice komunikacije, već uz njih dolaze i pomoćni neverbalni kodovi koji dopunjuju naš govor semantičkim vrijednostima.

Neverbalni su znakovi u velikoj mjeri urođeni, no pod utjecajem okoline i iskustva mijenja se njihov izražaj i značenje. Čovjek se od svojih prvih dana života služi pojedinim neverbalnim znakovima primjerice osmijehom ili nabiranjem obrva. Te znakove, tj. izražaje lica, čovjek nije usvojio učenjem, no daljnjim rastom i razvojem usvaja nove neverbalne znakove prvenstveno oponašanjem osoba iz svoje okoline i iskustvom (Neil 1994: 26).

Udio neverbalnih znakova u komunikaciji može biti od neznatnog do prevladavajućeg. Američki psiholog A. Merhabian, koji je podijelio komunikaciju na govor, ton, visinu i jačinu glasa te na neverbalne znakove, smatra kako neverbalni znakovi prenose 55 posto poruke, verbalni, odnosno glas sudjeluje s 38 posto, a kroz sam se sadržaj prenosi samo 7 posto poruke. Drugi američki psiholog R. Birdwhistell smatra da se čak 65 posto poruke temelji na neverbalnim kodovima (Čerepinko 2012: 77).

I hrvatski lingvist i književni teoretičar B. Vuletić istraživao je slojevitost govora te uočio da:

„Govor nije slika pisma, govor je slika čovjeka.“

B. Vuletić (1980: 22)

B. Vuletić navodi kako govor osim sadržaja poruke koji je izražen riječima nosi i vlastiti sadržaj u svojoj akustičkoj formi - intonaciji (Vuletić 1980: 22). Tako se iz načina govora, odnosno iz glasa može doznati je li komunikator muško ili žensko, mlađa ili starija osoba, nama poznata ili nepoznata. Osim toga, iz načina govora se može otkriti nacionalnu, ali i dijalektalnu pripadnost komunikatora, njegovo opće stanje (npr. dobro ili loše raspoloženje, umor, pijanstvo), stupanj poznanstva (poznata ili nepoznata osoba, prijatelj ili neprijatelj, pretpostavljen ili podčinjen itd.), proksemičke elemente (npr. intenzitet glasa povećava se ako se komunikacija odvija u buci ili ako je udaljenost komunikatora veća), afektivno stanje komunikatora (sretan, nesretan, iznenađen, prestrašen, tužan, bijesan i sl.) (Vuletić 1980: 22 – 23).

Premda mnogi pokušavaju odvojiti neverbalnu od verbalne komunikacije i rabe termin neverbalno kako bi opisali sve što nije izgovoreno ili napisano, M. Knapp i J. Hall smatraju da je praktično nemoguće njihovo odvajanje u dvije zasebne i distinktivne kategorije. Kao primjer navode pokrete rukom koji čine znakovni jezik (jezik gluhih) – geste koje su uglavnom verbalne ili pak onomatopejske riječi poput zujanja ili mrmljanja (Hall, Knapp 2010: 5). Njihovo je mišljenje da je primjerenije poredati različita ponašanja u kontinuum, pri čemu neki oblici ponašanja leže i na dva kontinuumu (Hall, Knapp 2010: 30).

1.2.1. Povijest proučavanja neverbalnog ponašanja

Premda se neverbalno ponašanje intenzivnije počelo istraživati tek u drugoj polovici 20. stoljeća, već su u staroj Grčkoj i Rimu uočili važnost neverbalnih elemenata. U govorničkim priručnicima starih Rimljana vidljivo je kako su već tada proučavali povezanost govora i emocija te shvaćali kako biti dobar govornik ne znači samo dobro govoriti. Slavni rimski govornik Ciceron (106. – 43. pr. Kr.) rekao je da tjelesni pokreti izražavaju *osjećaje i strasti*

duše. Važan izvor podataka o neverbalnom ponašanju iz tog razdoblja je i Kvintilijanovo djelo *Institutio Oratoria* iz 1. stoljeća prije Krista (Hall, Knapp 2010: 18).

U 19. stoljeću značajno je djelo Charlesa Darwina *Izražavanje emocija kod čovjeka i životinja* koje je zapravo začetak modernog proučavanja izraza lica. U prvoj polovici 20. stoljeća važno je Efronovo djelo *Geste i okolina* koje donosi njegovu sustavnu klasifikaciju neverbalnog ponašanja i naglašava važnu ulogu kulture u oblikovanju naših gesta i tjelesnih pokreta (Hall, Knapp 2010: 19). U drugoj polovici 20. st. intenzivirala su se istraživanja neverbalnog ponašanja, a neki su od istraživača: Birdwhistell (*Uvod u kineziku*, 1952., *Kinezika i kontekst*, 1970.), Hall (*Nijemi govor*, 1959.), Rosenthal (*Efekti eksperimentatora u bihevioralnim istraživanjima*, 1966., *Pigmalion u razredu*, 1968.), Ekman (*Emocije na ljudskom licu*, 1972.), Mehrabian (*Neverbalna komunikacija*, 1972.) (Hall, Knapp 2010: 19 – 21). Ovdje je spomenut samo manji broj istaknutijih istraživača na tom području kako bi se naglasio porast zanimanja za neverbalno ponašanje u novije vrijeme.

1.2.2. Sastavnice neverbalne komunikacije

Prema hrvatskom komunikologu P. Brajši (1994: 32 – 33) neverbalnu komunikaciju čine ponašanje tijela (držanje, usmjerenost, pokreti tijela pri stajanju, hodaњу i ležanju), mimika (čela, obraza, brade, obrva, usta), očni kontakt (pogled, zjenice, očni mišići), govorno ponašanje (brzina, ritam, jačina i boja glasa, artikulacija, melodija, jasnoća, smijanje, glasovi bez verbalnog sadržaja), gestikulacija (govor ruku, velike i male geste, radnje), dodirivanje, odijevanje, prostorno ponašanje (intimni, osobni, društveni i javni prostor), vremensko ponašanje (intimno, osobno, društveno i javno vrijeme za kontakte) i vanjski kontekst (vanjske okolnosti za vrijeme komuniciranja).

Poznati hrvatski jezikoslovac i retoričar I. Škarić u svojim se prikazima o uspješnom suvremenom govorništву (2003: 178 – 179) oslanja na Ekmanovu podjelu iz 1969. Oni dijele neverbalne znakove prema njihovim ulogama i značenjima na afektive, ilustratore, regulatore, ambleme i adaptore. Afektivni se odnose na izraze osjećaja, a osjećaji se ponajviše izražavaju licem, odnosno mimikom. Iako pošiljatelj njima nesvjesno i nenamjerno pokazuje simptome vlastitih osjećaja, oni su univerzalno razumljivi. Pošiljatelji ponekad više ili manje uspješno kontroliraju ili pak glume izraze osjećaja (hinjeni osmijeh, vedro raspoloženje i sl.). Sljedeća

skupina neverbalnih znakova su ilustratori. Odnose se na znakove koji se ostvaruju rukom, kažiprstom, glavom ili pogledom te pokazuju predmete, prizore ili osobe. To mogu biti piktografi – crtanje rukom po zraku pojedinog predmeta; onomatopejski – oponašanje zvukom neke zvučne pojave; ideografi – razdvajanje, raščlanjivanje i obuhvaćanje pojmova te pokazivanje na tijek misli; prostorni ilustratori – pokazivanje veličine predmeta ili osoba te njihovo raspoređivanje u prostoru; kinetografi – slikovito opisivanje neke akcije; dirigenti – podupiranje izražajnih govornih sredstava (tempa, intonacije, jačine itd.). Sljedeća skupina su regulatori. Oni uspostavljaju, održavaju i reguliraju komunikaciju. Pomoću njih se može zatražiti riječ, požurivati ili prekinuti nečiji govor, podupirati ili djelovati na govor sugovornika. Nadalje slijede amblemi, znakovi koji su naučeni i ustaljeni te zbog toga postoji mogućnost da isti oblik ima u različitim civilizacijama različito značenje. Amblemi često zamjenjuju cijele iskaze, odnosno imaju adekvatan verbalni prijevod te nose poruku. Posljednja skupina neverbalnih znakova su adaptori, znakovi koji su nastali od aktivnosti koja priprema tijelo za govor. Takvi su nakašljavanje, pročišćavanje grla, trljanje očiju i sl. i premda su obično nesvjesni, mogu postati i hotimični. Primjerice nakašljavanje kao svraćanje pozornosti na sebe ili trljanje očiju u značenju ne mogu vjerovati svojim očima (Škarić 2003: 178 – 179).

Neverbalne znakove možemo podijeliti na svjesne i nesvjesne. Nesvjesni neverbalni znakovi koji nose neku informaciju i ustaljeni su, dio su gestikulacije, a svjesni neverbalni znakovi, osim što nose neku informaciju i ustaljeni su, sudjeluju u komuniciranju i nazivaju se gestama. Komunikativnost je obilježje koje određuje gestu (Volos 1980: 83 – 84).

Geste i mimika povezane su s jezikom. R. Volos smatra da su na osnovi gesta konstruirani frazeologizmi koji u svojoj jezgri sadrže gestu, interpretiraju, opisuju ili podražavaju gestu (1980: 86). Osim toga, ističe nekoliko zajedničkih obilježja gesta i frazeologizama: kompleksnost, ustaljenost sastava, unutarnju koheziju dijelova, snagu izražajnosti i mijenjanje njenog intenziteta (Volos 1980: 86). Većina gesta opisana je frazeologizmima (npr. razrogačiti oči). R. Volos opisivala je ruske geste i razvrstala ih u 9 podskupova (1979: 240 – 251):

1. **Ja geste** – izražavaju osjećaje i raspoloženja čovjeka (npr. izraziti čuđenje usnama, uzdignuti obrve)
2. **Geste pojačavanja** – prate verbalni govor i služe za njegovo pojačavanje i naglašavanje (npr. pokazati kažiprstom na vrata – potjerati osobu van)
3. **Količinske geste** – sadrže informacije o raznim veličinama (npr. kucnuti prstom po čelu, a zatim po stolu ili drugom drvenom predmetu – pokazati količinu pameti)

4. **On geste** – izražavaju odnose između dva sudionika u razgovoru (npr. potapšati po leđima – izraziti prijateljstvo)
5. **Geste zaštite** – upotrebljavaju se za zaštitu od bilo koga ili čega (npr. stisnuti nos – zaštititi se od neugodnih mirisa)
6. **Geste epiteti** – pridaju određenu karakteristiku i tipizaciju čovjeku (npr. napraviti magareće uši – ukazati na glupana ili nespretnjakovića)
7. **Geste imperativi** – zahtijevaju promjenu, izvršenje, naređuju ili očituju želju (npr. podignuti kažiprst – pažnja)
8. **Geste prekidači verbalne komunikacije** – potpuno preuzimaju prijenos informacija (npr. nagaziti komu nogu pod stolom – upozoriti osobu da ne kaže previše ili da šuti po tom pitanju)
9. **Obredne geste** – povezane su s određenim obredima, običajima i navikama (npr. dignuti tri prsta – zakunuti se)

M. Knapp i J. Hall navode tri primarna područja teorijskih tumačenja i istraživanja neverbalne komunikacije: komunikacijsku okolinu, fizičke značajke komunikatora, tjelesne pokrete i pozicioniranje (Hall, Knapp 2010: 7).

Komunikacijska okolina odnosi se na prostor u kojem se nalazi komunikator i uvjete u kojima se odvija komunikacija, odnosno na fizičku i spacijalnu okolinu (Hall, Knapp 2010: 7). Fizičku okolinu čine elementi koji utječu na odnos među ljudima, no nisu izravno dio njega, to su primjerice namještaj, uređenje prostora, boje, rasvjeta, temperatura i slično. Fizička okolina može utjecati na raspoloženje komunikatora, izbor riječi i postupaka te time i na postizanje ciljeva u komunikaciji. Spacijalna okolina odnosi se na socijalni i osobni prostor, odnosno na broj komunikatora, formalne i neformalne odnose, spol, društveni status itd. Proučavanjem upotrebe i percepcije socijalnog i osobnog prostora bavi se proksemika (Hall, Knapp 2010: 7 – 8). Osim prostora i vrijeme je dio komunikacijskog okruženja (Hall, Knapp 2010: 114).

Fizičke značajke komunikatora značajke su koje tijekom komunikacije ostaju relativno nepromijenjene. To su građa tijela, opća atraktivnost, mirisi, ali i artefakti – odjeća, šminka, naočale, nakit i slično (Hall, Knapp 2010: 8).

U **kretnje i položaj tijela** obično se ubrajaju geste, držanje tijela, dodirivanje, mimika i pokreti očiju te glasovno ponašanje. Geste su pokreti tijela (ili pojedinih dijelova tijela) čija je zadaća prenijeti ideju, nakanu ili osjećaj (Hall, Knapp 2010: 229). Geste su oni pokreti koji su

planirani rezultat osjećane emocije te su dio planirane poruke (Hall, Knapp 2010: 230). Najvažniji naš alat u izvođenju gesta su ruke, njima izvodimo najveći dio njih.

J. Hall i M. Knapp navode (2010: 230) nekoliko funkcija gesta: zamjena govora – tijekom razgovora ili kad se govor uopće ne upotrebljava, reguliranje tijeka i ritma komunikacije, održavanje pozornosti, naglašavanje govora, davanje značajki govoru, prognoziranje predstojećeg govora, pomoć govornicima u pristupu i formuliranju govora. Geste se može klasificirati prema tome kako su povezane s govorom na geste neovisne o govoru i geste povezane s govorom (Hall, Knapp 2010: 230). Geste neovisne o govoru neverbalne su aktivnosti koje imaju izravni verbalni prijevod ili definiciju u rječniku. Te se geste osim uz verbalnu komunikaciju koriste i u situacijama kada su verbalni kanali blokirani ili kad zataje (Hall, Knapp 2010: 232). No njihovo je značenje pod utjecajem konteksta. Značenje je prepoznatljivo te verbalno prevodivo među pripadnicima pojedine kulture ili supkulture (Hall, Knapp 2010: 8). Geste povezane s govorom geste su koje su izravno povezane ili popraćene govorom te često ilustriraju ono što je verbalno rečeno. One mogu naglašavati pojedine riječi ili rečenice, skicirati tok misli, upozoriti na prisutne objekte, prikazati prostorni odnos, ritam ili tempo nekog događaja, opisati sliku nekog referenta, prikazati neku tjelesnu radnju ili služiti kao komentar konkretnoj komunikaciji (Hall, Knapp 2010: 9).

Prema držanju tijela može se odrediti stupanj pažnje ili sudjelovanja komunikatora, status u odnosu na drugog komunikatora ili stupanj privlačnosti, odnosno odbojnosti druge osobe, ali i intenzitet pojedinih emocionalnih stanja. Npr. naginjanje naprijed može se ovisno o situaciji povezivati sa željom za većim sudjelovanjem, privlačnošću ili nižim statusom, a klonulo držanje može projicirati tugu ili pak razočaranje (Hall, Knapp 2010: 9).

Dodirivanje komunikator može usmjeriti na vlastito tijelo ili na drugu osobu. Dodiri koji su usmjereni na vlastito tijelo mogu biti u svrsi komunikacije, ali većina njih zapravo odražava stanje ili naviku pojedinca te se odvija na nesvjesnoj razini. Dodiri usmjereni na drugu osobu odnose se na primanje, glaćenje, udaranje, pozdravljanje i opraštanje, zadržavanje, usmjeravanje kretanja druge osobe (Hall, Knapp 2010: 9).

Mimika izražava različita emocionalna stanja i vrlo lako možemo razlikovati na licu izraze sreće, tuge, srdžbe, iznenađenja, straha i gađenja. Osim izražavanja emocija, mimika može funkcionirati i kao regulacijske geste koje osiguravaju povratnu informaciju i upravljaju tijekom komunikacije (Hall, Knapp 2010: 10).

Gledanje se odnosi na usmjeravanje pogleda u smjeru druge osobe, dok se glasovno ponašanje odnosi na to *kako* je što rečeno, odnosno na niz neverbalnih glasovnih znakova koji prate govor. Ti se znakovi uočavaju u razini i varijabilnosti visine, trajanju zvukova, stankama, latenciji odgovora za vrijeme izmjene slijeda govorenja, stupnju i varijabilnosti glasnoće, rezonanciji, izgovoru, brzini, ritmu te ubačenim zvukovima poput *uh* ili *hm* (Hall, Knapp 2010: 10).

Pomoćni neverbalni kodovi prema podjeli koju donose K. Jarzabek i N. Pintarić mogu se razvrstati u tri grupe: paralingvističke, kinezičke i proksemičke kodove (Jarzabek, Pintarić 2012: VI). **Paralingvistički kod** sastoji se od suprasegmentnog podkoda (intonacija, stanka, napetost glasa, logički naglasak, melodijske linije, tempo govora, boja glasa) i paraleksičkog podkoda (smijeh, plač, zijevanje, kašalj, uzdasi...). U **kinezički se kod** ubrajaju svjesni i nesvjesni pokreti, a **proksemički se kod** odnosi na udaljenost između pošiljatelja i primatelja.

Jedinice kinezičkoga koda, odnosno kinezički znakovi, konvencionalizirani su pokreti koji funkcioniraju na konkretnim zemljopisnim područjima i nose obilježje kulture. Prenose obavijesti različite vrste pa tako mogu izražavati i emocionalni odnos pošiljatelja prema sadržaju i izazivati određene reakcije primatelja. Bilo to svjesni ili nesvjesni pokreti, oni su učvršćeni u društvenoj svijesti i prema tome komunikacijski smisao pošiljatelja razumljiv je njegovom primatelju (Jarzabek, Pintarić 2012: VII).

1.2.3. Neverbalna komunikacija u ukupnom procesu komunikacije

Nijedan oblik neverbalnog ponašanja nije ograničen samo na neverbalno ponašanje. Može se jedino reći da se u nekim konkretnim situacijama oslanjamo više na verbalno ponašanje za određene svrhe, a na neverbalno za neke druge. Dakle, neverbalni se signali mogu upotrebljavati na više načina i u različitim značenjima baš kao i riječi. Isto tako kao riječi, i oni imaju denotativno i konotativno značenje, te aktivnu ulogu naklonosti, moći i responzivnosti u komuniciranju (Hall, Knapp 2010: 12).

Prema M. Knappu i J. Hall neki od načina na koje su verbalno i neverbalno ponašanje u međusobnom odnosu tijekom ljudske komunikacije (Hall, Knapp 2010: 12 – 18):

Ponavljjanje – neverbalno ponavljanje onog što je rečeno verbalno, primjerice objašnjavanje smjera kretanja prolazniku, a uz to i pokazivanje rukom pravog smjera

Proturječenje – međusobno odstupanje verbalnih i neverbalnih signala, odašiljanje dviju proturječnih poruka, primjerice roditelj koji viče na svoje dijete srditim glasom: *Naravno da te volim!*

Dopunjavanje – neverbalno ponašanje modificira ili dodatno objašnjava verbalne poruke

Zamjenjivanje – neverbalno ponašanje zamjenjuje verbalno

Isticanje / ublažavanje – neverbalno ponašanje ističe ili ublažava dijelove verbalne poruke

Reguliranje – neverbalno ponašanje regulira verbalno (koordiniranjem svog verbalnog i neverbalnog ponašanja pri produciranju vlastitih poruka i koordiniranjem vlastitih verbalnih i neverbalnih poruka s ponašanjem svojih partnera u komunikaciji).

2. Kultura ponašanja prilikom pozdravljanja

Svaka osoba prilagođava svoje ponašanje ponašanju osobe s kojom komunicira i komunikacijskoj situaciji. Tako se i pojedini neverbalni znakovi kojih smo svjesni primjenjuju prema pravilima. Jedni su dio svakodnevnih situacija, drugi pak dio bontona. Svaki je oblik neverbalnog ponašanja povezan s vrstom kontakta koji povezuje komunikatore (formalnim ili neformalnim, odnosno službenim, kolegijalnim, prijateljskim, familijarnim kontaktom), s individualnim osobinama pošiljatelja i primatelja (spol, dob, društveni status, stupanj obrazovanja, poslovni rang, tip osobnosti itd.), s emocionalnim odnosom pošiljatelja prema primatelju i prema sadržaju koji se prenosi, s brojem pošiljatelja i primatelja, s društvenom sredinom, prostorom, okolnostima, s uobičajenom udaljenošću među komunikatorima, s učestalošću korištenja unutar određene zajednice te s vrstom uzajamnog djelovanja uz verbalni sloj (Jaržabek, Pintarić 2012: VII).

Budući da postoje šablone ili društveni bonton prema kojemu se rabi određeni tip pozdrava i zahtijeva određeno ponašanje, pozdravi su sociolingvistička kategorija. Geste pozdrava kao i brojne druge geste, dogovorene su i prihvaćene norme ponašanja. Te su se norme razvile i razvijaju se pod utjecajima kulture, religije i društvenih uređenja, a temelje se na moralu i etici, na ljudskim vrijednostima i vrlinama. Pravila ponašanja se mijenjaju i prilagođavaju vremenu, situacijama, društvenim prilikama, potrebama i drugim socijalnim utjecajima (Knežević 2004: 7).

Pozdravi na selu oduvijek su imali veće značenje od pozdrava u gradu. Naime, na selu se pozdravlja svaku osobu koju se susreće. To u gradu nije moguće zbog većeg broja ljudi koji se ne poznaju. U gradu pozdravljamo samo poznate osobne, a nepoznate samo u određenim situacijama, npr. pozdravljamo susjede na stubištu zgrade u kojoj živimo ili u javnoj ustanovi kad se namjeravamo obratiti osoblju s nekom molbom (Osredečki 1995: 70). Pozdravljanje na ulici ne bi trebalo biti preglasno i nije primjereno dobacivati bilo kakve primjedbe ili ime osobe koju susrećemo. Na svaki pozdrav treba odzdraviti, a pri susretu s poznanikom kraj kojeg je i osoba koju ne poznajemo, trebamo pozdraviti i nju.

Prvenstvo pozdrava pripada mlađim osobama. Muškarac prvi pozdravlja žensku osobu, osim ako nije mnogo stariji od nje. U slučaju rukovanja situacija je obrnuta. Žena prva pruža ruku muškarcu, a starija osoba mlađoj. Osoba višeg društvenog statusa prva će pružiti ruku osobi nižeg statusa. Muškarci pri rukovanju trebaju skinuti rukavice, a žene ne trebaju. Rukuje

se kratko, a stisak mora biti primjereno čvrst. Ako su ruke prljave, treba ih oprati i rukovati se čistima. S istom se osobom rukuje samo jednom dnevno, osim ako je u znak rastanka (Osredečki 1995: 72).

Pozdrav koji se očituje u skidanju šešira ili kape svojstven je samo muškoj populaciji. Nije dovoljno samo dodirnuti šešir, već ga treba kratko odignuti s glave. Uz to je pristojno i učiniti blagi naklon glavom, naročito prema ženskim i starijim osobama. Razmahivanje ili pretjerano klanjanje nije primjereno (Osredečki 1995: 71).

Što se tiče društvenog statusa, najveća je razlika kod pozdrava osoba višeg i nižeg statusa. Primjerice, naklon je oblik pozdrava u kojem se osoba nižeg društvenog statusa klanja osobi višeg. Razlika se jasno vidi i u pozdravu zagrljaja u koji je uključeno i lupkanje po ramenu. Lupkanje izvodi jedino muška osoba višeg društvenog statusa osobi nižeg statusa. Osobe istog društvenog statusa mogu se međusobno lupkati po ramenu za vrijeme grljenja.

Osim pristojnog ponašanja prilikom izvođenja pojedine geste pozdrava, treba pripaziti i na izraz lica te držanje tijela. U Hrvatskoj je pristojno je uspostaviti kontakt očima, a ne izbjegavati ga ili odmah skretati pogled, dok je kod Poljaka pristojnije i uobičajenije skrenuti pogled. No, ni u Hrvatskoj nije pristojno netremice buljiti u sugovornika. Isto tako pristojno je diskretno se nasmiješiti sugovorniku. Nije pristojno doći pred sugovornika prekriženih ruku, podizati obrve u pretjeranom čuđenju, gledati sugovornika preko naočala ili izvoditi nervozne pokrete u znak dosade (Škarić 2003: 181).

3. Pozdravi

Pozdravni pragmemi rabe se u kulturnom ophođenju, dio su pravila lijepog ponašanja, odnosno bontona te pripadaju grupi kulturoloških pragmea - emotivnih komunikacijskih znakova (Pintarić 2002: 120 i 104). U starijim gramatikama pozdravi nisu bili izdvajani kao zasebne komunikacijske kategorije, već su bili proučavani kao jezični iskazi, dok se njihov sadržaj promatrao kao optativni način (npr. *Bog daj!*; *Živio!*). U novije vrijeme uočava se višeslojnost komunikacije te se osim njezinog jezičnog sloja opisuje i gestovni kôd te prozodijska sredstva kojima se upotpunjuje govor (Pintarić 2002: 121). Jedna od definicija pozdrava koju nam donosi N. Pintarić glasi:

„Pozdravi su ritualizirani sociološki i kulturno utemeljeni verbalno-verbalni dijaloški oblici afektivnih odnosa u komunikacijskoj situaciji privremenoga susreta dviju ili više osoba.“

N. Pintarić (2002: 122)

M. Pansini u svom članku *Geste pozdravljanja* navodi (2001: 4 – 5) dijelove pozdrava: neugodnost zbog ometanja dolaskom druge osobe i priprema na približavanje, pozdrav na daljinu (pogled, osmijeh, podizanje obrva, zabacivanje glave, a može se pridružiti i podizanje ruke, pomicanje podignute ruke, širenje ruku kao priprema na zagrljaj, bacanje poljupca rukom). Mogu se pridodati i verbalni iskazi. Ako se osobe koje se susreću odluče približiti jedna drugoj, može uslijediti i pozdrav dodirrom (rukovanje, zagrljaj, poljupci u obraze i sl.).

3.1. Verbalni elementi pozdrava

Verbalni elementi pozdrava leksikalizirane su jedinice koje imaju krnju strukturu optativne rečenice (pozdrav *Dobro jutro!* skraćeni je oblik rečenice *Želim ti dobro jutro!*). Kod pozdravljanja možemo uočiti dijalošku formu pozdrava. Čine ju pozdrav jednog komunikatora i odzdrav drugog. Sugovornici naizmjenice pozdravljaju jedan drugoga i često se pozdravi preklapaju, odnosno izgovaraju i izvršavaju istodobno. Što se tiče verbalnog dijela pozdrava, sugovornici mogu upotrijebiti iste lekseme npr. *Dobar dan!* – *Dobar dan!*, no oni mogu biti i različiti npr. *Bog!* – *Dobar dan!* (Pintarić 2002: 122 – 123) ovisno o društvenoj ili osobnoj

bliskosti/udaljenosti među komunikatorima (društveni status komunikatora, spol, dob, doba dana, okolnosti susreta, itd.) (Bratanić 1999: 103).

Pozdravima započinje gotovo svaka komunikacija pa N. Pintarić izdvaja (2002: 127) sedam invokacijskih žanrova: informiranje, kupovina, traženje usluge, predstavljanje nepoznate osobe, čestitanje, izraz sućuti i prijateljski susret.

3.2. Paralingvistička sredstva

Jezične oblike pozdrava s nejezičnima povezuju paralingvistička sredstva. Kako je ranije već spomenuto, paralingvistička se sredstva odnose na naglaske, intonaciju, boju glasa, melodijske linije, stanke, tempo govora i napetost glasa (suprasegmentni podkod) i na uzdahe, zijevanje, plač, smijeh, štucanje i sl. (paraleksički podkod). Paralingvistički znakovi najčešće su nesvjesni i ne mogu se kontrolirati u komunikaciji. Kada ih rabimo svjesno, koristimo se simulacijom (Pintarić 2010: 14).

Što se tiče intonacije, može se primijetiti uzlazna intonacijska linija pozdrava i silazna linija odzdrava (*Dobar dan!* ↑ – *Dobar dan!* ↓). Uzlaznom intonacijom pozdrava sugovornik koji prvi upućuje pozdrav sugerira nezavršenost, tj. očekivanje odzdrava drugog, a drugi sugovornik ukazuje na završnost spuštajući intonaciju odzdrava. Ovisno o jačini glasa razlikujemo glasan i tihi govor. Jačina glasa ovisi ponajviše o udaljenosti među sugovornicima, ali i o kulturnoj sredini. Primjećuje se da ljudi u gradu govore tiše i suzdržaniji su u usporedbi s ljudima sa sela. Isto tako, stanovnici hrvatskog priobalja nešto su glasniji od ljudi iz unutrašnjosti. U hrvatskom su jeziku naglasci unutar riječi melodijski (Pintarić 2002: 124). Naglašavanjem određene riječi unutar pojedine rečenice možemo utjecati na točnije interpretiranje, npr. naglašavanjem riječi *Marko* u rečenici *Marko daje novac prijatelju*. znamo da je riječ o Marku, a ne nekome drugome. Naglasak možemo pomaknuti na bilo koju drugu riječ u rečenici i time ju istaknuti (Hall, Knapp 2010: 379).

Paraleksički podkod čine neartikulirani zvukovi kojima se izražavaju pozitivne ili negativne emocije, biološke potrebe te imitacija zvukova iz prirode i društva (Pintarić 2010: 14). Oni dolaze paralelno uz jezik, ali se ne realiziraju fonemima, već neartikuliranim zvukovima poput zviždanja, zijevanja, mljackanja i sl.

3.3. Neverbalni elementi pozdrava

U gestama pozdravljanja postoji svjesni, nesvjesni i kulturološki dijelovi (Pansini 2001: 3). Pintarić neverbalne elemente u izravnoj komunikacijskoj situaciji dijeli na opće i posebne (Pintarić 2002: 124). **Opći neverbalni elementi** pozdrava odnose se na međusobno upiranje pogleda sugovornika, podizanje glave uz kimanje i osmijeh. **Posebni neverbalni elementi** ovise o stupnju poznavanja komunikatora, o njihovim društvenim statusima, spolnim i dobnim razlikama, o njihovoj međusobnoj udaljenosti te o preprekama u prostoru.

Kad je riječ o stupnju poznavanja sugovornika, osobe koje se uopće ne poznaju kao oblik međusobnog pozdrava najčešće upotrebljavaju rukovanje, dok osobe koje se bolje poznaju mogu odabrati i neki drugi oblik pozdrava ovisno o okolnostima. Npr. bliski će se prijatelji pozdraviti zagrljajem.

Udaljenost između komunikatora također utječe na odabir određenog oblika pozdrava. Svaka osoba gradi oko sebe svoj osobni prostor koji podrazumijeva nevidljivu, promjenjivu količinu prostora koji okružuje pojedinca te definira željenu udaljenost od drugih ljudi. Pojedini autori izdvajaju intimni prostor za intimnu komunikaciju (0 – 50 cm), osobni za komunikaciju s obitelji i prijateljima (50 – 120 cm), prostor za društvene kontakte (120 – 300 cm) te prostor za javnu komunikaciju (300 cm i dalje) (Čerepinko 2012: 76). Na manjoj udaljenosti, osobe se približavaju jedna drugoj i rabe neki od pozdrava u kojima je prisutan fizički kontakt, npr. rukovanje ili grljenje, a na većim udaljenostima, nadasve kada osobe nemaju namjeru započeti razgovor, rabe oblike pozdrava kao što su mahanje rukom, kimanje glavom i sl. Udaljenost osim na odabir određenog oblika pozdrava utječe i na jačinu ili intenzitet glasa. Odnose između udaljenosti i čujnosti glasa proučavao je E. T. Hall te odredio 8 kategorija (Pintarić 2002: 29):

1. vrlo mala udaljenost komunikatora (8 – 15 cm) omogućuje komunikatorima da se služe jedvačujnim šaptom
2. mala udaljenost (20 – 25 cm) omogućuje služenje čujnim šaptom
3. malo veća udaljenost (25 – 50 cm) omogućuje služenje tihim glasom
4. neutralna udaljenost (50 – 90 cm) zahtijeva od komunikatora poluglasno komuniciranje
5. veća neutralna udaljenost (1,30 – 1,50 m) zahtijeva od komunikatora puni glas
6. mjesto javne komunikacije (1,70 – 2,40 m) zahtijeva jaču glasnost kako bi poruku čulo više ljudi
7. udaljenost od 2,40 do 6,70 m traži glasan govor

8. velike udaljenosti (6,70 – 33 m) zahtijevaju dovikivanje i maksimalni intenzitet glasa.

Od posebnih neverbalnih elemenata naveli smo još proksemičke elemente. Ovisno o prostoru u kojem se komunikatori nalaze doći će do razlika u uporabi paralingvističkih sredstava. Npr. jačina glasa može varirati od šapta pa do nadvikivanja. U zatvorenim prostorima, sugovornici će biti nešto tiši nego na otvorenom. Nadalje, muškarci često na otvorenom prostoru pozdrav skidanja šešira ili kape svode samo na dodir pokrivala prstom, dok su na zatvorenom prostoru dužni skinuti pokrivalo.

Uporaba određenog oblika pozdrava ovisi o broju sugovornika, njihovim odnosima (nepoznavanje, poznanstvo, prijateljstvo, obitelj i sl.) te o mjestu susreta (Pintarić 2002: 127). Uključenost neverbalnih elemenata u pozdravljanje veća je kad je manje sugovornika. Tako kod obraćanja jedne osobe većem broju, primjerice govornik na pozornici, ne pozdravlja u publici svaku osobu posebno.

3.4. Mimika i geste u funkciji pozdrava

Neverbalni znakovi ne izražavaju samo osjećaje i nisu samo nadopuna verbalnoj komunikaciji, već mogu biti i složeni kulturološki utemeljeni osjećaji, ovdje konkretno, znakovi pozdrava koji služe za početak i svršetak komunikacije. Oni nadopunjuju jedni druge, preklapaju se, tj. rijetko dolaze samostalno. Npr. rukovanje mogu pratiti različiti izrazi lica, verbalni iskazi i/ili pokreti drugih dijelova tijela. Pojedine geste uključuju međusobne dodire komunikatora te može biti riječ o kulturološkom dodiru (npr. rukovanje) ili o prijateljskom dodiru (npr. grljenje).

3.4.1. Mimika u funkciji pozdrava

Svaki oblik komunikacije započinje susretom (bilo neposredno bilo putem medija), a svaki pak susret opažanjem – **pogledom** (polj. *patrzenie*). Opažanje nam omogućuje osjet vida, odnosno osjetilni organ oko. Oko je naše glavno spoznajno osjetilo, njime kodiramo čak 80

postoji informacija (Pintarić 2010: 19). Opažanje kreće od uočavanja osobe pa do prepoznavanja (ili neprepoznavanja) osobe motrenjem njezinog lica. Po licu prepoznajemo i razlikujemo druge osobe. Osoba očima može izraziti dobrohotnost, dobrodošlicu, veselje, iskrenost, ili pak tugu, neprijateljstvo, neiskrenost. Očima dešifriramo emocionalna stanja drugih, ali isto tako i drugi to odgonetavaju u našem pogledu. U hrvatskoj se kulturi gledanjem sugovornika u oči označava iskrenost pošiljatelja ili pažljivo slušanje primatelja, a spuštanjem pogleda stidljivost ili neiskrenost. U poljskoj kulturi gledanje u oči katkad može sugerirati suprotno značenje od onog u hrvatskoj kulturi, naime izravan pogled upućen osobi suprotnog spola može značiti seksualni izazov. S vremenom se to proširilo i na komunikatore istoga spola (Pintarić 2010: 22).

Odvraćanje pogleda u stranu (polj. *zbogiem*) u hrvatskoj kulturi može predstavljati osorni pozdrav konačnog rastanka. Komunikator više ne želi komunicirati (zbog ljutnje) te na taj način može označiti kraj komunikacije (Pintarić 2010: 26). Dok je u Hrvatskoj taj znak nositelj negativnog naboja, u Poljskoj je situacija obrnuta. Odvrćanje pogleda u stranu znak je pristojnosti.

Nakon pogleda može uslijediti **podizanje obrva** (polj. *ruch brwiami*). Pošiljatelj kratko podiže svoje obrve i odmah ih spušta što ukazuje na prijateljsko prepoznavanje nazočnosti druge osobe. Znak se obično napravi na izvjesnoj udaljenosti komunikatora i može biti popraćen zabacivanjem glave i/ili smiješkom, a nakon njega može uslijediti i međusobno približavanje komunikatora te druge geste pozdrava (rukovanje, zagrljaj...). Naravno, znak može biti popraćen i verbalnim iskazima, a budući da je njegovo izvorno značenje zapravo iznenađenje (npr. iznenađenje zbog neočekivanog susreta) samom verbalnom pozdravu može prethoditi i usklik iznenađenja npr. *Ooo! Otkuda ti?* (Morris 1985: 44 – 45).

Mimika koji prati gotovo svaku ljudsku gestu je **osmijeh** (polj. *uśmiech*). Osmijeh može funkcionirati i samostalno te se ponekad pri susretu ili mimoilaženju s drugom osobom možemo poslužiti samo njime. Pojavljuje se na licu nakon uspostave kontakta očima, odnosno nakon primjećivanja prisutnosti druge osobe. Prilikom izvođenja geste podižu se kutovi usana, rastežu usne, dižu obrazi i sužavaju očni otvori. Osmijeh je atribut pristojnog ponašanja i njime pokazujemo ugodu ili radost zbog susreta druge osobe.

I namigivanje (polj. *mruganie, mrugnięcie okiem*) je mimika kojom možemo pozdraviti drugu osobu. Sastoji se u spuštanju kapka jednog oka. U Hrvatskoj ga ponekad rabe muške osobe u prolazu upućujući ga pripadnicama nježnijeg spola. One mogu uzvratiti osmijehom ili zanemariti. U Poljskoj se taj znak baš i ne koristi zbog sramežljivije naravi Poljaka.

3.4.2. Geste u funkciji pozdrava

Najčešća gesta u funkciji pozdrava je **rukovanje** (polj. *podanie i uścisk dłoni*). Rukovanje je oblik neverbalne komunikacije koji potječe još iz prastarih vremena, iz razdoblja primitivnih plemena. Poznato je da su se pripadnici tih plemena pri susretanju s drugima u prijateljskim okolnostima pozdravljali ispruživši ruke i izloživši dlanove u znak da su nenaoružani ili da ne skrivaju oružje, već da dolaze s miroljubivim namjerama (Pease 2008: 48). Suvremeni oblik takvog pozdrava koji se sastoji od spajanja i potresanja dlanova izvorno potječe iz 19. stoljeća, a upotrebljavali su ga muškarci istog položaja kako bi potvrdili dogovoreni trgovački posao. Iz tog su se razloga nekada rukovanjem služili samo muškarci, no s vremenom se takav oblik pozdrava proširio i na žene i na različite situacije (kod poslovnih susreta, društvenih okupljanja itd.). Rukovanje je znak povjerenja i dobrodošlice i ne samo to, iz tog se dodira može saznati i ponešto o karakteru osobe, međusobnim odnosima, raspoloženju. U nekim se kulturama u kojima je rukovanje dio rituala, iz rukovanja može prepoznati i namjere ljudi, njihovu suzdržanost, lukavost, pouzdanost ili nepouzdanost itd. (Knežević 2004: 99). U *Poljsko-hrvatskom rječniku gestikulacije, mimike i stava tijela* rukovanje se opisuje kao znak u kojem primatelj pruža svoju desnu ruku vanjskim rubom dlana okrenutim prema dolje i dobiva stisak ruke pošiljatelja kao odgovor (Jarzabek, Pintarić 2012: 95). Držanje za ruke može potrajati nekoliko sekundi, ovisno o sudionicima, a katkada može biti povezano s višekratnom trešnjom stisnutih ruku gore-dolje. O prvenstvu pružanja ruke bilo je riječi ranije, a ovisno o prisnosti osoba koje se rukuju, udaljenost među komunikatorima može biti veća ili manja. Stisak ruke trebao bi biti čvrst i odlučan, no ne prejak kako ne bi uzrokovali bol drugoj osobi. Preslab ili nikakav stisak ruke također nije prihvatljiv jer ostavlja dojam nezainteresirane osobe ili pak osobe koja je usmjerena samo na sebe (Knežević 2004: 102). Kako je ranije već spomenuto u Hrvatskoj je pristojno je uspostaviti kontakt očima, a ne izbjegavati ga ili odmah skretati pogled, dok je kod Poljaka pristojnije samo nakratko razmijeniti poglede.

Javlja se i dvoručni stisak koji je moguć u više varijanti i u kojem se povećava količina tjelesnog kontakta (Pease 2008: 58) i pokazuje velika srdačnost i radost susreta. Dakle, moguće je stavljanje lijeve ruke povrh desne ruke druge osobe, hvatanje za lakat ili držanje za rame. Za takav se stisak kaže još da je to zagrljaj u malome te je prema tome on prihvatljiv u situacijama u kojima bi i zagrljaj bio prihvatljiv. Dvoručni se stisak može pojaviti i u Hrvatskoj i u Poljskoj.

Rukovanje je znak koji dolazi samostalno, no obično uz njega slijede i verbalne pozdravne fraze kao što su: *dobar dan; dobro došao; zdravo* itd. i u Poljskoj: *dzień dobry; witam*

itd. Spomenuli smo već da se u Poljskoj kod primjene ovog znaka javljaju neke razlike u odnosu na uobičajenu hrvatsku primjenu. Npr. sudionici komunikacije za vrijeme trajanja znaka ne gledaju čitavo vrijeme jedan drugome u oči, već Poljaci u skladu s poljskim bontonom samo kratko razmjenjuju poglede.

Rukoljub (polj. *ucałowanie czyjejs dłoni*) oblik je pozdrava koji se sastoji u ljubljenju ruke primatelja. Ovaj znak rabe muškarci pri pozdravljanju žena. Muškarac desnom rukom prima prste ženine pružene ruke, zatim čini blagi naklon približavajući se ruci te istovremeno podižući njezinu ruku prema gore. Usnama dodiruje i ljubi nadlanicu. Znak traje nekoliko sekundi, a zatim muškarac spušta ženinu ruku uz diskretni smiješak. Znak polako izlazi iz uporabe, i u Hrvatskoj se upotrebljava vrlo rijetko, uglavnom kod starijih muškaraca, a ponekad i kod mladih koji će ga upotrijebiti u šaljivom tonu. U Poljskoj je uporaba ovog znaka češća nego u Hrvatskoj i njime se koriste muškarci koji zauzimaju visoku društvenu i poslovnu poziciju, a i oni muškarci koji takav pozdrav smatraju oličenjem kavalira (Jarząbek, Pintarić 2012: 99). Premda bi se većina žena u današnje vrijeme začudila na takvu gestu, istodobno bi bila i veoma počašćena. Naime, rukoljub je znak lijepog ponašanja, gospodstva, otmjenosti i elegancije ili pak dubokog poštovanja. Isto tako, rukoljub pokazuje i naglašava otmjenu osobnost muškarca koji ga koristi. Uz ovaj oblik pozdrava kod Hrvata se mogu pojaviti i verbalne formule *ljubim ruke; moj naklon; moje poštovanje* itd., a kod Poljaka *całuję rączki; klaniam się; moje uszanowanie; witam* itd. (Pintarić 2012: 99).

Grljenje (polj. *padnięcie sobie w ramiona*) je uzajamno obujmljivanje komunikatora rukama te kratko zadržavanje u toj poziciji (Jarząbek, Pintarić 2012: 94). Ponekad je znak popraćen laganim udarcima desnog dlana po desnoj lopatici primatelja što je češće kod muškaraca. Znak se koristi u prijateljskom i obiteljskom okruženju među članovima obitelji, rođacima i prijateljima. Znak je kod Hrvata i Poljaka identičan po obliku, značenju i sferi uporabe, a uz znak se kod Hrvata javljaju pozdravne formule: *zdravo; bog; dobro došao/-la* itd., dok kod Poljaka: *witaj; kopę lat; co za spotkanie* itd. (Pintarić 2012: 94).

Širenje ruku prema drugoj osobi (polj. *wyciągnięcie rąk w czyjąś stronę*) pozdrav je koji se sastoji u širenju obiju ruku prema primatelju u visini ramena (Jarząbek, Pintarić 2012: 89). Ruke mogu biti ispružene ili lagano svinute u laktovima, dok je vanjski rub dlanova okrenut prema dolje. Pozdrav se najčešće može vidjeti u prijateljskim i kolegijalnim kontaktima upućen dragim i dugo iščekivanim osobama. Znak se odvija na udaljenosti od nekoliko metara među komunikatorima, postupnim približavanjem pošiljatelja prema primatelju i potom je često popraćen zagrljajem ili pak srdačnim rukovanjem. Znak možemo susresti i na različitim

uprizorenjima na pozornicama kada npr. glumci ili cirkusanti rašire ruke, a publika odgovara pljeskanjem (Morris 1985: 143). Što se tiče uporabe znaka u hrvatskom i poljskom kulturnom krugu, znak je identičan po obliku, značenju i sferi uporabe. Uz znak mogu slijediti i verbalne pozdravne fraze kao što su: *gdje si prijatelju; sto godina te nisam vidio/-la; koga ja to vidim* itd., a u poljskome: *serdecznie witam(-y); kopę lat; co za spotkanie; kogo ja to widzę; kogo moje <piękne> oczy widzą* itd. (Jarząbek, Pintarić 2012: 89).

Tapšanje po ramenu (polj. *klepnięcie kogoś dłonią po ramieniu*) oblik je pozdrava prisutan među muškarcima. U *Poljsko-hrvatskom rječniku gestikulacije, mimike i stava tijela* opisuje se taj znak kao energično tapšanje pošiljatelja dlanom po ramenu ili po lopatici primatelja (Jarząbek, Pintarić 2012: 92). Ovaj pozdrav najčešće koriste muške osobe različite dobi koje su međusobno u bliskim odnosima u situacijama kada se rukovanje čini previše svečanim, a zagrljaj previše intimnim. Često se upotrebljava kod prijatelja koje su zbližili događaji iz prošlosti kao zajedničko služenje vojske ili sportska natjecanja (Morris 1985: 136). Rječnik navodi kako taj znak nije primjereno koristiti prema znatno starijim muškarcima. Taj je znak u poljskom i u hrvatskom kulturnom krugu identičan po obliku, sadržaju i opsegu uporabe. Znak je obično popraćen osmijehom, a može biti popraćen i pozdravnim formulama. U hrvatskom: *bog; kako si; hej* itd., a u poljskom: *cześć; serwus; czołem; jak się masz; siema* itd. (Jarząbek, Pintarić 2012: 92).

Ljubljenje u obraze (polj. *ucalowanie kogoś w policzki*) oblik je pozdrava koji se sastoji u uzajamnom ljubljenju dviju osoba u obraze – dva puta kod Hrvata, tri puta kod Poljaka (Jarząbek, Pintarić 2012: 100). Taj je znak često popraćen rukovanjem ili grljenjem. Znak je prikladan među osobama jednakog društvenog položaja te ga najčešće upotrebljavaju žene u krugu prijateljica ili obitelji. Ponekad se umjesto poljubaca upotrebljava samo prijanjanje obraza o obraz sa zvukom poljupca kako ne bi ostali tragovi ruža na licu (Morris 1985: 91). Uz poljupce se mogu upotrijebiti i verbalni oblici pozdrava *bog; dobar dan; dobro došao/-la* itd., a u Poljskoj *dzień dobry; cześć; witam* itd. U novije se vrijeme sve češće kod mladih ljudi javlja oblik pozdrava s jednim poljupcem uz verbalni pozdrav (Jarząbek, Pintarić 2012: 100). Muškarci se uglavnom ne ljube u obraze već samo stavljaju glavu.

Pošiljatelj može pozdraviti **podizanjem ruke** (polj. *uniesienie dłoni na wysokość głowy*) svijene u laktu u visinu glave, dlanom okrenutim prema primatelju. Uz to, prstima ponekad može činiti lagane valovite kretnje. Ovaj oblik pozdrava dominira među pripadnicima mlađe generacije koji su u bliskim i kolegijalnim odnosima. Znak je kod Hrvata i Poljaka identičan po

obliku, značenju i sferi uporabe, a uz znak se kod Hrvata javljaju pozdravne formule *bog; zdravo; kako si* itd., dok kod Poljaka *cześć; serwus; siema* itd. (Jarząbek, Pintarić 2012: 103).

Podizanje ruke prethodi pozdravu **mahanja rukom lijevo-desno** (polj. *pomachanie dłonią z boku na bok*), višekratnom naginjanju lijevo-desno dlana desne ruke okrenutoga prema van i uzdignutoga sa strane glave ili malo više iznad nje (Jarząbek, Pintarić 2012: 96). I u hrvatskom i u poljskom kulturnom krugu ovo je znak pozdrava koji dominira među osobama istoga društvenog statusa, dakle među prijateljima, kolegama i dobrim znancima. Rabe ga i visoki gosti pri izlasku (ili ulasku) iz prijevoznog sredstva kojim su putovali. Pokreti mahanja mogu se vidjeti i izdaleka. Znak najčešće u potpunosti zamjenjuje verbalni pozdrav, no ponekad se uz njega u Hrvata može čuti *bog; dobar dan; pozdravljam* itd., a kod Poljaka *cześć; dzień dobry; witam* itd. (Jarząbek, Pintarić 2012: 96).

Oblik pozdrava sličan prethodnom je **mahanje rukom gore-dolje** (polj. *pomachanie dłonią w dół i w górę*), višekratno spuštanje i podizanje dlana desne ruke do visine glave ili nešto više, s izravnanim prstima usmjerenima prema gore, dok je ruka svijena u laktu i usmjerena prema primatelju. Znak je isti u hrvatskom i poljskom kulturnom krugu i upotrebljava se na odlasku. Na manjim udaljenostima uz ovaj oblik pozdrava mogu se pojaviti i verbalne formule *doviđenja; sretan put; sretno* itd., a u poljskom kulturnom krugu *do widzenia; do zobaczenia* itd. Znak će često koristiti pri opraštanju od male djece uz uzvike *pa-pa* (Jarząbek, Pintarić 2012: 106).

Još jedan oblik pozdrava podignutom rukom je i **mahanje bijelom maramicom** (polj. *pomachanie białą chusteczką*). Upotrebljava se kao pozdrav na odlasku, najčešće kao ispraćaj druge osobe. Bijela maramica je ujedno i znak tuge zbog odlaska voljene osobe.

Prilikom **slanja poljupca rukom** (polj. *przesłanie dłonią pocałunku*) pošiljatelj ljubi jagodice prstiju ispruženoga dlana svoje ruke i potom okreće svoj dlan pružajući prste u smjeru primatelja. Pošiljatelj zadržava kratko ruku u zraku i ustima otpuhuje poljubac koji je prethodno stavio na prste. Ovaj oblik pozdrava rabi se među dobrim poznanicima, prijateljima i obitelji. U Hrvatskoj i Poljskoj znak je istoga oblika, sadržaja i opsega uporabe i uz njega se uglavnom ne koriste dodatni verbalni pozdravi (Jarząbek, Pintarić 2012: 107).

Kratkotrajno podizanje i spuštanje glave (polj. *unisienie głowy*) možemo opisati kao podizanje glave, odnosno blago naginjanje glave prema natrag i vraćanje u neutralni položaj (Morris 1985: 123). Ovaj se znak koristi u kolegijalnim ili prijateljskim odnosima kod osoba

istog društvenog statusa, profesije ili dobi. Najčešće se koristi na većim udaljenostima u kojima nije moguće približavanje osoba, npr. u automobilima.

Prilikom **skidanja šešira ili kape** (polj. *uchylenie dłonią kapelusza*) pošiljalatelj hvata rukom šešir ili kapu i podiže je lagano prema gore, tek toliko da je odmakne od glave i potom spušta i vraća na mjesto. Uz to pošiljalatelj često čini i blagi naklon u smjeru primatelja. Ovaj znak koriste muškarci prema odraslim osobama oba spola u svim društvenim krugovima. U Hrvatskoj i Poljskoj ovaj znak ima isti oblik, značenje i opseg uporabe. Koristi se samostalno, a ponekad uz pozdravne formule *dobro jutro; moje poštovanje* itd., a u Poljskom *moje uszanowanie; żegnam* itd. (Jarząbek, Pintarić 2012: 101).

Osoba koja koristi znak **dodirivanja kape rukom (salutiranja)** (polj. *przyłożenie dwóch palców do obrzeża czapki / salutowanie*) kratkotrajno i energično podiže desnu ruku svijenu u laktu te s ispruženim prstima dodiruje rub kape iznad kuta oka. Ispruženi prsti u ravnini su s nadlakticom, a lijeva je ruka spuštena uz uspravno tijelo i priliježe dlanom uz nogu. Glava i oči okrenute su prema primatelju. Nakon toga pošiljalatelj energičnim pokretom spušta ruku uz tijelo. U Hrvata ovaj znak predstavlja oblik pozdrava vojnih osoba. Ponekad je upućen i civilnim osobama i tada se uzanjanje može upotrijebiti i verbalni pozdrav *dobar dan; dobra večer* itd. U Poljskoj je ovaj znak nešto drugačiji, premda mu je značenje isto. Razlika je u tome što Poljaci dodiruju rub kape kažiprstom i srednjakom koji su svojom vanjskom stranom okrenuti prema primatelju, a prstenjak i mali prst pritom su svijeni i pritisnuti palcem. Osim vojnih osoba, u Poljskoj se tim oblikom pozdrava služe i policajci i željezničari. U kontaktu sa civilnim osobama, policajci i željezničari često uz taj znak rabe i verbalne pozdrave *dzień dobry (państwu)* itd. (Jarząbek, Pintarić 2012: 98).

Pljeskanje dlanovima (polj. *klaskanie w dłonie*) se u *Poljsko-hrvatskom rječniku gestikulacije, mimike i stava tijela* opisuje kao udaranje dlanovima koji su jedan prema drugome postavljeni ukoso (Jarząbek, Pintarić 2012: 91). Gestu pljeskanja u funkciji pozdrava rabe osobe koje žele pozdraviti osobu koja zaslužuje priznanje, npr. sportaše, umjetnike, vođe i druge društveno važne osobe (Pintarić 2002: 139).

Međusobni udarac dlanovima komunikatora (polj. *uderzenie dłońmi*) je međusobno jednostruko udaranje komunikatora dlanovima desne ruke. Znak funkcionira među mlađim generacijama. Koriste ga učenici, sportaši i druge mlade osobe u prijateljskim odnosima. Uz ovu se gestu najčešće koriste verbalni iskazi *daj pet* preuzeto od eng. *high five*, a odnosi se na pet prstiju ruke.

Udaranje šakom o šaku drugoga (polj. *zderzenie pięści / żółwik*) možemo opisati kao istovremeno sudaranje desnih šaka pošiljatelja i primatelja nadlanicama prema gore. Znak se rabi među prijateljima, uglavnom u đачkoj i studentskoj sredini te u športaša. Uz znak se u Poljskoj mogu koristiti i verbalne formule *żółwik; to ja już spadam* itd. (Jarząbek, Pintarić 2012: 104). U Hrvatskoj se koriste *pa gdje si prijatelju; šta ima* itd.

Naklon (polj. *uklon*) se čini samo glavom ili glavom i gornjim dijelom tijela prema naprijed. Najprije se klanjaju mlađe osobe ili osobe nižeg statusa, muškarci ženama (osim ako su znatno stariji), no mogu se klanjati i obje osobe istovremeno. Što je naklon dublji, to iskazuje veće poštovanje pošiljatelja prema primatelju. Češće ga upotrebljavaju pripadnici starije i srednje generacije nego mlađe. Kod Hrvata i Poljaka ovaj oblik pozdrava ima isti oblik, značenje i opseg uporabe. Može se izvoditi u šutnji, a isto tako može biti popraćen verbalnim pozdravima *klanjam se; moj naklon; dobar dan* itd. u hrvatskom i *klaniam się, dzień dobry* itd. u poljskom (Jarząbek, Pintarić 2012: 102).

Poklečak (polj. *dyg*) je znak pozdrava prilikom kojeg pošiljatelj blago savija obje noge u koljenu i postavlja desno stopalo okomito iza lijeve noge, dok se peta stopala lagano podiže. Znak je kod Hrvata i Poljaka identičan po obliku i sadržaju, no razlikuje se u sferi uporabe. Kod Poljaka taj znak upotrebljavaju djevojčice predškolske i osnovnoškolske dobi pred starijima, ali može se vidjeti i kod nastupa djevojčica na pozornici. Kod nas se taj znak ne koristi svakodnevno kao znak pozdrava, no ponekad se može vidjeti na pozornici na početku i završetku nastupa djevojčica (kao pozdrav ili) kao zahvala za pljesak publike. Znak se i u Poljskoj upotrebljava sve rjeđe te polako izlazi iz uporabe. Muškarci ga ne koriste. Verbalne pozdravne formule koje se mogu pojaviti uz znak: *dzień dobry; dobry wieczór; do widzenia* itd. (Jarząbek, Pintarić 2012: 90).

Ustajanje s mjesta (polj. *powstanie z zajmowanego miejsca*) je znak prilikom kojeg komunikator ustaje s prethodno zauzetog mjesta i zauzima uspravan stav, dok mu ruke ostaju ispružene uz tijelo. Ustajanje je oblik pozdrava kojeg ponajprije koriste učenici u školama kad učitelj ili profesor ili neka druga službena osoba ulazi ili izlazi iz razreda. Osim učenika u razredu, ustajanjem s mjesta može se pozdravljati i u drugim situacijama sebi nadređenu osobu, stariju ili visoko cijenjenu osobu. U Hrvata i Poljaka funkcionira identičan znak s obzirom na oblik, sadržaj i uporabu. Uz znak se mogu čuti i verbalne pozdravne poruke: *dobar dan; dobra večer* itd. te u poljskome *witam; dzień dobry* itd. (Jarząbek, Pintarić 2012: 97).

Znak križa na čelo (polj. *nakrešlenie krzyżyka na czole*) oblik je pozdrava na odlasku prilikom kojeg pošiljatelj približava desnu ruku čelu primatelja i palcem, dok su ostali prsti blagu savinuti prema šaci, projicira znak križa, najprije potezom od vrha čela prema dolje, a potom s lijeva nadesno. Znak se u današnje vrijeme upotrebljava samo u rijetkim katoličkim obiteljima, a često uz njega dolaze i verbalni iskazi poput *neka te prati Božji blagoslov*.

4. Podjele unutar komunikacije prilikom pozdravljanja

Komunikacija je višeslojni proces i možemo je proučavati iz više aspekata. U svakom obliku komunikacije možemo primijetiti njezin početni dio (invokacija) i završni (eksvokacija). Komunikacija u neformalnim situacijama razlikuje se od one u formalnim. Postoje geste pozdrava koje polako zastarijevaju, a isto tako u uporabu dolaze i neke nove geste iz drugih kultura. U pojedine je geste uključen međusobni fizički kontakt komunikatora, a neke se odvijaju samostalno.

4.1. Invokacija i eksvokacija

Invokacija se odnosi na uvodni dio komunikacije s drugom osobom, a eksvokacija na prekid komunikacije s drugom osobom (Pintarić 2002: 121). Invokacija dolazi od latinske riječi *invocatio* što znači zazivanje te je prvotno značenje te riječi zazivanje božanstva ili nekog drugog *višeg bića* uoči nekog čina. Tako su se npr. nekad na početku molitve ustalili obredni zazivi. Srednjovjekovne povelje redovito su počinjale ustaljenim invokacijama, npr. *In nomine Domini, Amen* (U ime Božje, Amen) ili *Va ime božie i svete Marie i svih svetih božih*.³

Invokacija predstavlja uvodnu cjelinu koja se sastoji od najmanje tri djela (Pintarić 2002: 121):

1. pozdrav s vokativom obraćanja drugomu (*dobar <ti> dan!*)
2. ulaženje u komunikaciju retoričkim pitanjima (*kako si?, gdje si?, što ima nova?*)
3. pitanja i/ili poziv na druženje kojima se prelazi na središnji komunikacijski diskurs (*gdje sad radiš?, mogli bismo na kavu!*)

Invokacija može varirati ovisno o situaciji i partnerima. S obzirom na verbalne fraze u različitim invokacijskim situacijama mogu se izdvojiti tipične pozdravne situacije koje N. Pintarić naziva invokacijskim žanrovima (2002: 127). Izdvaja sedam invokacijskih žanrova u raznim životnim situacijama koje započinju pozdravnim oblicima. Informiranje, kupovina, traženje usluge, predstavljanje nepoznatih osoba, čestitanje, izrazi sućuti i prijateljski susret.

³ Usp. <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=27726> pristupljeno 6. III. 2015.

Pozdravi pri susretu dio su invokacije. Njima komunikator skreće pozornost na sebe radi uspostavljanja komunikacije s drugim osobama. Ako se komunikatori ne poznaju, invokacija može uključivati dodatna pravila ponašanja, pravila upoznavanja, dok neki dijelovi invokacije mogu izostati. Pozdravi mogu izostati kao i neki drugi dijelovi invokacije, npr. u slučaju zaustavljanja nepoznate osobe na ulici radi informacijskih upita, npr. *Oprostite, znate li možda koji tramvaj vozi do glavnog trga?* (Pintarić 2002: 121 – 122).

Geste pozdrava u invokaciji mogu prethoditi verbalnim pozdravima, ali i doći istovremeno ili uslijediti nakon verbalnog pozdrava. Koja će gesta pozdrava biti upotrijebljena ovisi o komunikacijskoj situaciji i komunikatorima.

Eksvokacija označava završetak susreta. N. Pintarić dijeli (2002: 137) eksvokaciju na nekoliko faza:

1. zaključivanje teme (*znači, dogovorili smo se*)
2. planiranje idućeg susreta (*vidimo se sutra*)
3. naglašavanje rastanka (*ajde onda*)
4. konačni rastanak s naznakom želje za daljnjim održavanjem dobrih odnos u oblicima pozdrava na odlasku (*bog, laku noć, dobru zabavu*)

Sama eksvokacija prije samog pozdrava, počinje obično frazama koje se mogu sastojati od nekoliko faza:

1. nagoviještanje kraja susreta (*ajde, dobro onda*)
2. zaključivanje razgovora (*toliko za sada, dogovoreno*)
3. planiranje idućeg susreta (*vidimo se sutra, do subote*)
4. poziv na idući susret (*dođi kad imaš vremena*)
5. naznaka želje za lijepo provedenim vremenom tijekom rastanka (*svako dobro, lijepo se provedi*)
6. isprika radi otklanjanja sumnje u eventualne loše namjere (*nemojte mi što zamjeriti*)
7. pozdrav – u različitim oblicima
 - slanje pozdrava (*pozdravi svoje, pozdravi suprugu*)
 - izražavanje zadovoljstva (*baš mi je bilo lijepo, hvala na kavi*)
 - pozdravljanje trenutačnih komunikatora (*bog, doviđenja*)
 - poziv na sljedeći susret (*nadam se da se uskoro vidimo*)
 - fraze prekidanja razgovora (*ma goni se, nestani mi s očiju*)

Isto kao u invokaciji, koja će gesta pozdrava biti upotrijebljena u eksvokaciji, ovisi o komunikacijskoj situaciji i komunikatorima. U eksvokaciji se može upotrijebiti većina navedenih gesta pozdrava, no postoje pojedine geste koje su svojstvene samo eksvokaciji, npr. mahanje rukom gore-dolje uz izgovaranje pa-pa, mahanje maramicom, znak križa na čelo.

4.2. Formalne i neformalne situacije

U svakodnevnim, privatnim situacijama komunicira se neformalno, odnosno u međusobnoj se komunikaciji ne treba pridržavati nekih izvana određenih i strogih pravila. U formalnim situacijama komunikatori su nositelji određenih uloga pa se komuniciranje odvija po unaprijed određenim pravilima. Npr. na razgovor za posao treba doći prikladno odjeven, uredan, smiren, siguran, odgovarajućeg izraza lica i govora tijela, a uz to treba primjereno pozdraviti i nastaviti razgovor pazeći na ono *što* se izgovara, ali i *kako*. Komunikacija u formalnim situacijama najčešće je manje opuštena i konvencionalnija nego u neformalnim situacijama.

Rukovanje je najraširenija gesta pozdrava koja dolazi i u formalnim i neformalnim situacijama. Vidjeli smo da prvenstvo pružanja ruke pripada ženi, no u formalnoj situaciji ako je u pitanju njezin šef ili neka osoba koja obnaša visoku dužnost, žena čeka da joj se pruži ruka. Muškarci koji zauzimaju visoku društvenu i poslovnu poziciju u formalnim situacijama koriste rukoljub. U formalnim se situacijama rabe još znak skidanja šešira, salutiranje, pljeskanje, naklon i ustajanje s mjesta. U neformalnim situacijama u prijateljskim i obiteljskim odnosima rabe se znakovi poput grljenja, tapšanja po ramenu, mahanja, udaranja šakom o šaku itd.

4.3. Uključenost međusobnog dodira komunikatora u geste pozdrava

Komunikatori pojedine znakove pozdrava izvode samostalno, pokretima vlastitoga tijela, dok pojedine uključuju i drugog komunikatora te oni tada taj znak izvode istovremeno i dodiruju se međusobno. U geste pozdrava u kojima je prisutan kontakt možemo ubrojiti rukovanje, rukoljub, grljenje, tapšanje po ramenu, ljubljenje u obraze, međusobni pljesak

dlanovima, udaranje šakom o šaku, znak križa na čelo. Navedene geste pozdrava oba komunikatora mogu izvoditi istovremeno, osim posljednjeg znaka koji funkcionira naizmjenično. Također, gesta tapšanja po ramenu ne mora biti obostrana (npr. kada ga stariji muškarac rabi prema mlađem ili kada je znak usmjeren od osobe višeg društvenog statusa prema osobi nižeg).

U ostale geste pozdrava međusobni fizički kontakt komunikatora nije uključen. One se mogu odvijati bilo u neposrednoj blizini bilo na manjoj ili većoj udaljenosti među komunikatorima.

4.4. Zastarjele i novije geste pozdravljanja

Geste pozdrava po učestalosti uporabe možemo razvrstati u 3 tipa: 1. pozdravi koji polako izlaze iz uporabe, odnosno zastarijevaju; 2. pozdravi koji se svakodnevno koriste već desetljećima i zasad nije primjetna tendencija opadanja te 3. novi znakovi koji pod utjecajem drugih kultura ulaze u hrvatsku i poljsku kulturu. Geste koje polako zastarijevaju i rabe se sve rjeđe su rukoljub, naklon, poklečak, mahanje bijelom maramicom, znak križa na čelo, dok su novije geste udaranje šakom o šaku i međusobni pljesak dlanovima komunikatora.

Vezano uz uporabu gesta pozdrava možemo uočiti i razliku među korisnicima pojedinih komunikatora. Smjenom generacija dolazi i do postupnog mijenjanja pozdrava, uvođenja novih, ali i zastarijevanja pojedinih. Pod utjecajem drugih kultura, nadasve putem medija, mladi oponašaju i nasljeđuju druge kulture.

5. Razlike u poljskim i hrvatskim gestama pozdrava

U pozdravima možemo uočiti razlike u obliku, funkciji ili sadržaju pojedinih neverbalnih znakova u hrvatskom i poljskom kulturnom krugu.

Po sadržaju i funkciji razlikuje se znak poklečka. Poklečak je gesta koja u Poljskoj funkcionira kao znak pozdrava pri dolasku ili odlasku i na nastupima djevojčica ili glumica na pozornici. Kao znak pozdrava sve više izlazi iz uporabe, a u Hrvatskoj se u toj funkciji uopće ne pojavljuje. Funkcionira samo na pozornici kao zahvala publici za njezin pljesak. Muškarci ne upotrebljavaju ovu gestu, već umjesto nje rabe gestu naklona (Pintarić 2002: 132).

Po obliku se razlikuju rukovanje i salutiranje. Kod geste rukovanja razlika je vidljiva u gledanju u oči. Žene i muškarci u Poljskoj kratko razmjenjuju poglede prilikom rukovanja, a zatim skreću pogled, dok u Hrvatskoj dugotrajnije zadržavaju pogled. Austrijski etolog Eibl-Eibesfeldt objašnjenje za takvu poljsku gestu vidi u izvornoj stidljivosti koja je s vremenom postala dio znaka. Budući da je zadržavanje pogleda žene na muškarce označavalo izazov, stidljivo svraćanje pogleda proizašlo je kao prihvatljivo rješenje za oba spola. Tako se vjerojatno radi jednostavnije primjene svraćanje pogleda unificiralo na oba spola. Hrvatska je gesta suprotna poljskoj i zadržavanje pogleda na osobi s kojom se rukujete označava obraćanje pozornosti na tu osobu te poštivanje. U Hrvata se katkad pojavljuju dodatne modifikacije geste rukovanja što kod Poljaka nije slučaj. Pošiljatelj ponekad upotpunjuje rukovanje svojom lijevom rukom koju stavlja na pruženu ruku primatelja. Na taj se način pojačava srdačnost pozdrava (Pintarić 2002: 133).

Iz ranijeg opisa pozdrava salutiranja, odnosno dodirivanja kape rukom vidljivo je da postoje razlike u uporabi znaka kod Hrvata i Poljaka. Znak u obje zemlje funkcionira prvenstveno kao vojni pozdrav, no Hrvati su preuzeli angloamerički oblik salutiranja, a Poljaci ruski oblik. Razlika je u tome što Hrvati dodiruju rub kape s ispruženim prstima, dok Poljaci dodiruju rub kape kažiprstom i srednjakom koji su svojom vanjskom stranom okrenuti prema primatelju, a prstenjak i mali prst svinuti su te pritisnuti palcem (Jarząbek, Pintarić 2012: 98).

Rukoljub je gesta koja je u poljskom i hrvatskom kulturnom krugu identična s obzirom na oblik i sadržaj, no u pozdravnoj funkciji, Hrvati ga upotrebljavaju vrlo rijetko. Budući da je to znak u kojem muškarac ljubi ruku žene prilikom susreta opaža se razlika u pružanju ruke Hrvatica i Poljakinja. Hrvatice pružaju ruku okomito i čvrsto stišću pruženi dlan pošiljatelja,

dok Poljakinje pružaju ruku mnogo mekše i prema situaciji ga okreću okomito ili vodoravno budući da ne znaju hoće li im muškarac poljubiti ruku ili ne (Pintarić 2002: 132 – 133).

Po obliku i funkciji razlikuje se ljubljenje u obraze. Poljaci se ljube više i češće. Razlikuje se po obliku – Poljaci se ljube tri put, krenuvši ljubljenjem desnog obraza, a Hrvati dva puta i kreću od lijevog obraza. Znak se razlikuje i po učestalosti uporabe, Hrvati se ljube rjeđe, a Poljaci, nadasve prijateljice, ljube se gotovo pri svakom susretu (Pintarić 2002: 132).

Zaključak

Komunikacija uključuje verbalno i neverbalno ponašanje. Dok je verbalno ponašanje svjesno i naučeno, neverbalno je samo djelomično osviješteno. Nesvjesni neverbalni znakovi nose određenu informaciju i ustaljeni su (gestikulacija), a svjesni neverbalni znakovi, osim što nose neku informaciju i ustaljeni su, sudjeluju u komuniciranju i nazivaju se gestama.

Znakovi pozdrava složeni su kulturološki utemeljeni osjećaji koji služe za početak i svršetak komunikacije. Prilikom odabira neverbalnog oblika pozdrava valja se pridržavati određenih pravila koje nalaže društveni bonton.

Raznolike su geste i mimika u funkciji pozdrava i one mogu u potpunosti zamijeniti ili pak nadopuniti verbalni oblik pozdrava. Rječničkom analizom korpusa u radu su opisani pojedini neverbalni oblici pozdrava, navedeno je u kojim se situacijama i u kakvim odnosima koriste, jesu li popraćeni verbalnim iskazom te postoje li razlike između hrvatskih i poljskih znakova. Osim gesta koje se opisuju u *Poljsko-hrvatskom rječniku gestikulacije, mimike i stava tijela*, u radu je opisana i mimika u funkciji pozdrava te geste: mahanje bijelom maramicom, kratkotrajno podizanje i spuštanje glave, međusobni udarac dlanovima komunikatora i znak križa na čelo - geste koje u rječniku nisu navedene.

Neverbalne oblike pozdrava možemo podijeliti s obzirom na dijelove diskursa na invokacijske i eksvokacijske. Možemo ih podijeliti i prema uporabi u formalnim i neformalnim situacijama, na one koji uključuju dodir i koji ne uključuju te na zastarjele i novije oblike pozdrava.

Između pojedinih neverbalnih znakova u hrvatskom i poljskom kulturnom krugu uočene su razlike u obliku (rukovanje, salutiranje), funkciji (rukoljub), obliku i funkciji (ljubljenje u obraze) te sadržaju i funkciji (poklečak) pozdrava. Iz navedenih razlika uočava se da su Poljaci suzdržaniji (vidljivo kod kratke razmjene pogleda prilikom pozdrava umjesto gledanja u oči) te skloniji tradiciji (očuvanje znakova poput poklečka i rukoljuba).

Neverbalni oblici pozdrava u Hrvatskoj i Poljskoj raznoliki su i višeslojni, a odabir pojedinog oblika pozdrava u skladu je s kulturom i bontonom.

Literatura

Brajša, Pavao, *Pedagoška komunikologija*, Školske novine, Zagreb, 1994.

Brajša, Pavao, *Umijeće razgovora*, C.A.S.H., Pula, 1996.

Bratanić, Maja, *Bok, gospodo profesor! (O nesigurnosti u porabi pozdravnih formula u suvremenom hrvatskom jeziku)* u: *Teorija i mogućnosti primjene pragmalingvistike*, Hrvatsko društvo za primjenjenu lingvistiku, Zagreb – Rijeka, 1999.

Čerepinko, Darijo, *Komunikologija. Kratki pregled najvažnijih teorija, pojmova i principa*, Veleučilište u Varaždinu, Varaždin, 2012.

Guberina, Petar, *Povezanost jezičnih elemenata*, Matica hrvatska, Zagreb, 1952.

Guberina, Petar, *Zvuk i pokret u jeziku*, Zavod za fonetiku Filozofskog fakulteta u Zagrebu, Zagreb, 1967.

Hall, Judith; Knapp, Mark, *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*, Naklada Slap, Zagreb, 2010.

Jarząbek, Krystyna, *Kinetyczne formy powitań i pożegnań* u: *Etnolingwistyka* 6, Lublin, 1994.

Jarząbek, Krystyna; Pintarić, Neda, *Poljsko-hrvatski rječnik gestikulacije, mimike i stava tijela*, Zagreb, 2012.

Jarząbek, Krystyna; Pintarić, Neda, *Razlike u gestikulaciji Poljaka i Hrvata*, neobjavljeni rad.

Marcjanik, Małgorzata, *Mówimy uprzejmie: poradnik językowego savoir-vivre'u*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, 2009.

Moguš, Milan, Pintarić, Neda, *Poljsko-hrvatski rječnik*, Školska knjiga, Zagreb, 2002.

Morris, Desmond, *Govor tijela: priručnik o ljudskoj vrsti*, August Cesarec, Zagreb, 1985.

Morris, Desmond, *Otkrivanje čoveka kroz gestove i ponašanje*, Izdavački zavod Jugoslavija, Beograd, 1979.

Neil, Sean, *Neverbalna komunikacija u razredu*, Educa, Zagreb, 1994.

Knežević, Ana Nuša, *A što s maslinom?: pravila ponašanja i govor tijela*, Mozaik knjiga, Zagreb, 2004.

- Osredečki, Eduard, *Novi suvremeni bonton*, Naklada Edo, Samobor – Zagreb, 1995.
- Pansini, Mihovil, *Geste pozdravljanja*, Verbotonalni razgovori, br.11, Zagreb, 2001.
- Pease, Allan, *Govor tijela. Kako misli drugih ljudi pročitati iz njihovih kretnji*, AGM, Zagreb, 2007.
- Pintarić, Neda, *Etnolingvistički pristup jeziku*, Etnološka tribina, Vol.19, br.12, Zagreb, 1989.
- Pintarić, Neda, *Gestosłowy pozdrowieniowe w języku chorwackim i polskim* u: *Język, literatura, kultura Słowian dawniej i dziś*, Prozańskie Towarzystwo Przyjaciół Nauk, Prace Komisji Filologicznej, t. XXXII, 1999.
- Pintarić, Neda, *Komunikacijska funkcija pozdravnih gestoslova* u: *SOL* br.9, 1989.
- Pintarić, Neda, *Pozdrav kao sociolingvistička kategorija* u: *Riječ*, br.2, Rijeka, 1998.
- Pintarić, Neda, *Pragmatični svijet osjetilnosti*, FF press, Zagreb, 2010.
- Pintarić, Neda, *Pragmemi u komunikaciji*, FF press, Zagreb, 2002.
- Rijavec, Majda; Miljković Dubravka, *Neverbalna komunikacija*, Zagreb, 2002.
- Rouse, J. Michael; Rouse, Sandra, *Poslovne komunikacije*, Masmedia, Zagreb, 2005.
- Škarić, Ivo, *Temeljci suvremenog govorništva*, Školska knjiga, Zagreb, 2003.
- Vodopija, Štefaniya; Vajs Felici, Angela, *Kodeks ponašanja i komuniciranja: građanski & poslovni i protokolarni bonton*, Libertin naklada, Zagreb, 2011.
- Volos, Renata, *Geste u ruskom jeziku u usporedbi s hrvatskim* u: *Strani jezici VIII*, br. 4., Zagreb, 1979.
- Volos, Renata, *Veza između geste i frazeologizma*, u: *Iz frazeološke problematike*, Zavod za lingvistiku Filozofskog fakulteta u Zagrebu, Zagreb, 1980.
- Vojvodić, Jasmina, *Gesta, tijelo, kultura*, Zagreb, 2006.
- Vuletić, Branko, *Gramatika govora*, Grafički zavod Hrvatske, Zagreb, 1980.

Elektronski izvori:

Hrvatska enciklopedija <http://www.enciklopedija.hr/>